

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Patronen, Katja			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Finnairin intranetin käytettävyyden arviointia			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2001-04-06	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 55+30
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen tai palvelun käytön tehokkuutta, miellyttävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta eli sitä, kuinka hyvin käyttäjä voi jonkin järjestelmän, esimerkiksi intranetin, avulla suorittaa päivittäisiä työtehtäviään. Käytettävyyttä on tarpeen tutkia, jotta käyttöliittymää olisi mahdollista kehittää vastaamaan paremmin käyttäjiensä tarpeita ja jotta uusille tuotteille pystytään houkuttelemaan käyttäjiä.</p> <p>Perusteellisin käytettävyyden tutkimiseen soveltuva menetelmä on laboratorio-olosuhteissa toteutettava käytettävyydesti, jossa palvelun todelliset loppukäyttäjät käyttävät järjestelmää ja suorittavat sen avulla todellisten työtehtäviensä kaltaisia tehtäviä. Testin tuloksena järjestelmän käytettävyydestä syntyy kokonaiskäsitys, jonka pohjalta käyttöliittymälle voidaan määritellä konkreettisia parannusehdotuksia.</p> <p>Tässä tutkimuksessa arvioidaan Finnairin intranetin käytettävyyttä viestinnän näkökulmasta. Työssä pohditaan, mitä käytettävyyden tutkimisella yleisemmin voidaan saavuttaa ja miten menetelmä soveltuu viestintäväliseen tutkimiseen. Työssä tarkastellaan käyttäjälähtöisen suunnittelun periaatteita, käytettävyyden tutkimiseen soveltuvia menetelmiä sekä ihmisen kognitiivisten prosessien huomioimista käyttöliittymän suunnittelussa. Olen pyrkinyt hahmottelemaan myös intranetin asemaa organisaation sisäisessä viestinnässä.</p> <p>Tutkimuksen empiirinen osa koostuu intranetin käytettävyydestistä, joka on tutkimusaiheen vähäisen tunnettuuden vuoksi raportoitu varsin tarkasti. Intranetin käytettävyyden kriteereinä on käytetty intranetin opittavuutta, käytön tehokkuutta, tehtyjen virheiden ja erehdysten määrää ja virheiden havaitsemista, käyttäjän subjektiivista tyytyväisyyttä sekä käyttäjän itsenäisyyttä. Kriteerien toteutumista analysoimalla on koottu joukko intranetin kehittämiskohteita, ja jokaiselle todetulle käytettävyysongelmalle on sen jälkeen määritelty parannusehdotus. Tutkimuksen huomio kohdistuu niin ikään vahvasti intranetiin suunnitellun uuden personointipalvelun käytettävyyden arviointiin.</p> <p>Tutkimuksessa todetut intranetin käytettävyysongelmat liittyvät vaihtelevasti verkon tietosisältöön, rakenteeseen tai ulkoasuun. Yhteistä käytettävyydessä ilmenneille puutteille kuitenkin on, että ne tavalla tai toisella heijastuvat useisiin muihin organisaation toimintoihin. Käytettävyydeltään heikosta intranetistä ei ole esimerkiksi puhelimessa tapahtuvan asiakaspalvelun tukityökaluksi tai johtamisen apuvälineeksi. Finnairin kaltaisessa yrityksessä keskeisessä asemassa ovat myös käytettävyyden vaikutukset työ- ja sitä kautta lentoturvallisuuteen. Jotta käytettävyydeltään hyviä palveluita ei uudelleensuunnittelussa korvattaisi huonommilla, olen lopuksi käynyt läpi myös Finnairin intranetin vahvuuksia.</p> <p>Tutkimuksen tärkeimpiä anteja on intranetien tuntemuksen lisääminen sekä uuden näkökulman tuominen intranetejä koskevaan tutkimukseen. Työssä osoitetaan, että käytettävyystudkimus soveltuu menetelmänä intranetien arvioimiseen ja kehittämiseen. Teknisesti intranetit ovat jo melko kilpailukykyisiä välineitä, ja niinpä rakenteelliset, sisällölliset ja visuaaliset seikat saavat yhä enemmän painoarvoa sen ratkaisemisessa, kuinka nopeasti ja laajaan käyttöön intranetit yleistyvät tai kuinka paljon ne korvaavat muita sisäisen viestinnän välineitä. Koska käytettävyyden tutkimisessa pohjimmiltaan on kyse juuri tuotteen tai palvelun kilpailukykyyn parantamisesta käyttäjiensä silmissä, käytettävyyden kohentamisella voidaan kiistatta vaikuttaa intranetien aseman vahvistumiseen organisaatiossa.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords käytettävyys intranet käyttöliittymä ihminen-tietokone-vuorovaikutus käyttäjälähtöinen suunnittelu			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			